

杉並区役所本庁舎案内業務公募型プロポーザル実施結果

選定事業者 (所在地) 東京都調布市調布ヶ丘三丁目6番地3  
 (事業者名) シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

○第一次審査(書類審査)

評価項目		評価細目	配点	A	B	C	D	E	F	G	H
1	経営状況	① 経営状況、経営の安定性は良好か。	40	20	40	20	28	20	20	40	40
2	労務管理状況	② 関係法令等を遵守し、勤務職員に対する適正な労務管理ができるか。	40	30	30	40	32	30	30	30	30
3	案内業務についての基本的考え方	③ 庁舎等案内業務、接客対応についての理念、基本的考え方が明確にされているか。	20	12	12	11	9	11	13	11	17
		④ 言葉遣い、身なり、制服などについて、具体的な行動指針として示されているか。	20	14	13	10	11	10	12	10	17
		⑤ 高齢者、障害者、乳幼児連れ、外国人等来庁者への対応について記載されているか。	20	16	11	11	12	11	13	15	17
		⑥ 本業務で最も重要と考えていることは何か。	20	12	10	11	9	11	17	6	18
4	業務の執行体制	⑦ 総括責任者・業務管理者の職務内容・配置は適正か、それぞれの役割・責務、従事者との連携体制は明確か。また区との連絡体制や報告方法は具体的(平常時・緊急時)に明記されているか。	20	12	2	11	11	10	8	12	15
		⑧ 業務管理者・従事者の資格、資質、適性、雇用形態、人選にかかる工夫はあるか。	20	12	2	11	10	9	15	12	17
		⑨ 従事者数、ローテーションなど、業務執行体制が確立されているか。閑散期、繁忙期等の状況に応じた人員配置の工夫がなされているか。	20	11	2	13	12	10	13	12	16
		⑩ 従事者の定着率を向上させる工夫やバックアップ体制があるか。(モチベーション向上やメンタルヘルスに対する取組、ライフワークバランスに対する配慮などはあるか)	40	24	4	22	20	22	30	20	30
		⑪ 業務管理者・従事者に異動があった場合に業務を円滑に遂行するためのポイントと工夫があるか。	20	12	4	4	6	7	10	10	16
5	接遇について	⑫ 接遇に対する考え方や具体的な取組が明確になっているか。	40	24	26	24	22	22	25	18	30
6	モニタリング	⑬ 履行評価(モニタリング)に対する考え方、理解、区への協力姿勢は妥当か。	20	11	15	13	10	12	12	12	18
7	サービス向上に向けた従事者等の教育訓練	⑭ 事前の教育訓練・新規採用時研修、人材登用は評価できるか。	20	10	11	11	11	11	14	13	17
		⑮ 業務開始後の教育訓練・研修について、実施予定や頻度等を具体的に計画しているか。	20	12	11	12	9	8	13	13	15
8	安全管理(危機管理・クレーム対応)	⑯ 従事者の管理(伝染性疾患等への対応、負担軽減への配慮等)が記載されているか。	20	12	12	10	11	10	15	12	17
		⑰ 事故予防対策や事故・災害発生など緊急時における危機管理対応策は適切か。	20	12	14	11	10	12	12	15	17
		⑱ 区民等からの苦情等への未然防止策と発生後の対応は適切か。また、フローチャートやお客様対応のトークスクリプト(台本・案内書)等を用意しているか。	20	12	12	9	7	11	11	12	15
		⑲ 損害賠償責任保険の加入など、損害賠償や責任能力に対する考え方が明確か。	20	10	0	4	12	10	14	6	16
9	情報セキュリティへの取組	⑳ 守秘義務等個人情報保護に関する考え方や管理体制は適切か。	20	14	9	8	11	12	14	12	16
		㉑ 従事者向けの情報セキュリティに関する研修があるか。	20	13	9	11	12	12	14	13	16
		㉒ 情報セキュリティに関して従事者に徹底しているポイントは何か。	20	12	9	11	12	10	16	10	15
10	費用対効果	㉓ 費用対効果等の観点からコスト算定は妥当か。	40	22	18	16	22	22	26	22	24
11	業務実績	㉔ 庁舎総合案内、区民課窓口案内等類似するこれまでの業務で、評価を得た事例や培ったノウハウをどのように当該事業に活かすことができるか。	40	22	16	20	18	22	30	26	36
【 合 計 】			600	361	292	324	327	325	397	362	485

○第二次審査(プレゼンテーション)

評価項目	配点	得点	
		F	H
1 本庁舎案内業務の運営	80	72	48
2 業務の執行体制など	① 応募の理由(熱意・意欲)について	60	48
	② 人員配置の体制・計画について	60	54
	③ 従事者の安定的な確保について	60	51
	④ 研修体制・研修計画について	40	30
	⑤ 区民対応について	40	34
	⑥ 情報セキュリティについて	20	15
3 プレゼンテーション	40	36	24
4 総合評価	100	80	30
合 計		500	420

○参加事業者(五十音順)

- ①株式会社アスク
- ②株式会社エイジェック
- ③株式会社クリーン工房
- ④シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
- ⑤株式会社ジundai
- ⑥セントラル総業株式会社
- ⑦株式会社トーカンオリオンズ
- ⑧株式会社パソナ

第1次・2次審査合計	1100	817	785
------------	------	-----	-----